

SENTENCE ARBITRALE DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES
AUDIENCE DU 03 février 2026

En cause:

Madame A, de nationalité belge, née le 30 avril 1968, domiciliée à XXX – XXX

Demanderesse présente via Teams

Contre:

La SA IV, ayant son siège XXX, XXX et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 000.000.000

Défenderesse

Représentée à l’audience par Maître B, loco C, avec bureau sis XXX, XXX

Nous soussignés :

Maître D, en sa qualité de présidente du collège arbitral ;

Madame E, en sa qualité de représentante des consommateurs ;

Monsieur F, en sa qualité de représentant des consommateurs ;

Monsieur G, en sa qualité de représentant de l’industrie du tourisme ;

Monsieur H, en sa qualité de représentant de l’industrie du tourisme ;

ayant tous fait élection de domicile à la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles,

en leur qualité d’arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège social est situé City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles.

assistés de Madame I, Secrétaire Générale, en sa qualité de greffière,

Avons rendu la sentence suivante :

A. En ce qui concerne la procédure

Vu les articles 1676 et suivants du Code Judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, reçu au greffe de la Commission de Litiges Voyages le 04 novembre 2025 ;

Vu le dossier de la procédure, régulièrement constitué en langue française, au choix des parties ;

Vu les dossiers, les conclusions des parties en cause et les pièces déposées par elles ;

Vu l'accord des parties sur la procédure d'arbitrage ;

Vu la convocation des parties à comparaître à l'audience du 03 février 2026 ;

Vu l'instruction de la cause, faite oralement à l'audience du 03 février 2026.

B. En ce qui concerne le fond de l'affaire

1. Les faits pertinents et l'objet de la demande

1.

En octobre 2023, la demanderesse réserve par l'intermédiaire de son agence de voyage un voyage à forfait pour 1 personne en Turquie à Antalya, du 31 octobre 2023 ou 17 novembre 2023, organisé par OV – XXX – XXX – France.

La réservation comprend les vols aller-retour et l'hébergement à l'hôtel Kamelya Collection Aishen K Club en Ultra All Inclusive.

Le prix du voyage s'élève à la somme de 1.655,95 EUR.

2.

Sur place et après son retour, la demanderesse adresse à la défenderesse les plaintes suivantes au sujet du déroulement de son voyage :

L'hôtel a fermé le 5 novembre 2023 et la demanderesse a déménagé de chambre, en raison de cette fermeture. La deuxième chambre était sale, avec une salle de bain non fonctionnelle. Les restaurants, bars et piscine de l'hôtels étaient fermés.

La demanderesse a finalement été relogée dans un autre hôtel, le 12 novembre 2023, 5 jours avant son retour, à la suite de sa plainte sur l'état de la seconde chambre, l'odeur de tabac et les fermetures diverses. Elle déplore le manque d'assistance sur place et l'agressivité du personnel de l'hôtel à son égard.

L'Organisateur a proposé deux sur-classements sur place, acceptés par la demanderesse.

La demanderesse demande une indemnité de 1655€ à son retour et reçoit de la part de OV une proposition de 120€ de dédommagement. Cette compensation a été refusée par la demanderesse.

3.

Les parties n'aboutissent pas à un accord, de telle sorte que le 04 novembre 2025, la demanderesse s'adresse à la Commission de Litiges Voyages pour faire trancher le litige.

La demanderesse réclame une indemnité de 1168 EUR.

2. Qualification de la relation contractuelle

4.

Une analyse du dossier démontre que loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (ci-après « la Loi ») est applicable au litige.

Il résulte du bon de commande que la défenderesse a agi à l'égard en qualité de détaillant au sens de l'article 2.20 de la Loi.

Entre les parties s'est formé un contrat de voyage à forfait au sens de l'article 2, 3° de la Loi.

La qualification juridique n'est pas contestée.

3. Discussion

5.

Le Collège arbitral constate que la défenderesse est intervenue, à l'égard de la demanderesse, en qualité de détaillant dans le cadre du voyage organisé par la société OV, laquelle a depuis lors été déclarée en faillite.

6.

Conformément à l'article 33 de la Loi relative aux voyages, seul l'organisateur est tenu responsable de la conformité du voyage ainsi que de l'obligation d'assistance visée à l'article 43.

En effet, l'article 33 de la Loi sur les voyages stipule ce qui suit : « *L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage* ».

Il ressort également des articles 34 à 40 de cette même loi que les obligations et responsabilités décrites concernent exclusivement l'organisateur du voyage.

En l'espèce, l'organisateur était OV. Dès lors, la défenderesse, agissant en tant que simple détaillant, ne peut être tenue pour responsable des éventuelles non-conformités intervenues lors de l'exécution du contrat de voyage par l'organisateur OV.

En sa qualité de détaillant, la défenderesse est limitée à un rôle de fourniture d'informations et n'assume aucune obligation relative à la bonne exécution du voyage.

7.

Les seules obligations précontractuelles incombant au détaillant concernent la fourniture d'informations exactes et adéquates, conformément aux articles 5 et 11 de la Loi relative aux voyages.

En l'occurrence, la défenderesse s'est strictement fondée sur les informations qui lui avaient été transmises par OV, l'organisateur du voyage.

Le dossier ne contient aucun élément établissant que la défenderesse aurait communiqué des informations qu'elle savait inexactes, ni qu'elle aurait omis de transmettre des données pertinentes. Tout indique, au contraire, qu'elle s'est fiée de bonne foi aux informations reçues de l'organisateur.

8.

Par ailleurs, le dossier ne comporte aucun élément susceptible d'engager la responsabilité de la défenderesse en sa qualité de détaillant.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, le Collège arbitral conclut que la demande introduite par la demanderesse est non fondée et doit, dès lors, être rejetée.

PAR CES MOTIFS

LE COLLEGE ARBITRAL

Se déclare compétent pour connaître de la demande,

Déclare la demande recevable mais non fondée.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 03 février 2026